



Qualité de l'expérience employé :

**une feuille de route
pour de meilleurs
avantages, une meilleure
mobilisation et de
meilleures expériences**

Introduction

Vous et votre équipe avez consacré de longues heures à la mise en place d'un programme d'avantages sociaux compétitif. Vous avez procédé à une analyse comparative des avantages, sondé le personnel et fait tout ce qui était possible dans le cadre du budget pour offrir de nouvelles options et de nouvelles garanties.

Alors pourquoi la mobilisation des employés et leur satisfaction à l'égard des avantages sociaux ne sont-elles pas plus élevées?

Le régime d'avantages sociaux n'est peut-être pas à la hauteur de son potentiel pour une raison simple : il n'offre pas une expérience individualisée qui réponde directement aux besoins non comblés des employés.

Dans ce guide numérique, nous verrons comment concevoir un programme d'avantages sociaux qui place votre personnel au centre du régime.



Avantages personnalisés

Meilleure expérience!

La Qualité de l'expérience employé

L'approche Qualité de l'expérience employé (QEX) tire parti de l'analyse des données pour identifier les besoins non comblés au sein de la main-d'œuvre, permettant ainsi de mettre en place des avantages personnalisés qui soutiennent réellement les besoins des employés en matière de santé, de finances et de mode de vie sans augmenter le budget des avantages.

Cette approche va au-delà de l'analyse comparative et démographique pour fournir des informations clés sur les individus et des solutions qui répondent de manière globale à leurs besoins.

L'analyse démographique ou générationnelle ne permet pas à elle seule de saisir les nuances qui existent au sein de votre personnel. Chaque individu a des besoins différents. L'un d'entre eux peut avoir du mal à payer sa voiture, tandis qu'un autre peut avoir besoin d'aide pour s'occuper d'un parent âgé; un autre peut avoir une personne à charge souffrant de problèmes de santé chroniques, ce qui peut nuire à sa productivité.

Il était pratiquement impossible de découvrir ces besoins non comblés - jusqu'à présent.

Les six éléments de QEX

QEX est une approche fondée sur des données pour concevoir des régimes d'avantages sociaux qui répondent aux besoins individuels des employés et qui comprend six éléments spécifiques.

Chacun d'entre eux est distinct mais interconnecté : un point faible se répercute sur les autres, entravant ainsi la mise en œuvre d'un programme d'avantages sociaux global.

Voici comment chaque élément constitue l'épine dorsale de QEX.

1. Communication et mobilisation

Le fait de maintenir les membres du personnel dans la boucle de communication les aide à rester motivés et mobilisés.¹ Les employeurs ayant une communication efficace ont 50 % plus de chances de voir leur taux de roulement diminuer.²

En outre, près de huit promoteurs de régime canadiens sur dix sont intéressés par l'envoi de communications ciblées sur les avantages sociaux aux participants, tandis que 62 % des participants consentiraient à recevoir des communications ciblées en fonction de leur utilisation personnelle des avantages.³

Les responsables des ressources humaines doivent donc identifier les canaux de communication que leurs employés sont le plus susceptibles d'utiliser, qu'il s'agisse de courriels, de vidéos, de textos, d'applications, d'envois postaux ou de réunions en direct. Il est essentiel de rencontrer les employés là où ils se trouvent, avec les canaux qu'ils préfèrent : la manière dont les organisations interagissent et transmettent les informations est au cœur de leur culture.

2. Argent et sécurité

Les employés ne sont pas au mieux de leur forme lorsqu'ils sont préoccupés par leurs finances - et cela ne se limite pas à la planification de la retraite. Alors que plus de 80 % des travailleurs apprécient les initiatives de leur employeur en matière de bien-être financier, seul un quart des entreprises propose de tels programmes.⁴

La majorité de la main-d'œuvre est donc laissée à elle-même lorsqu'il s'agit de planifier son avenir financier. Cependant, une stratégie globale de bien-être financier peut offrir une gamme de solutions personnalisées en fonction de l'étape de la vie de chaque employé.

¹ Trade Press Services, « Using Internal Communications to Enhance Business Growth », 12 juin 2018

² Everyone Social, « 24 Internal Communications Statistics Your Company Must Know Right Now », 16 mars 2022

³ Sanofi, « The 2020 Sanofi Canada Healthcare Survey », 2020

⁴ GOBankingRates, « 82% of Workers Say Employee Financial Wellness Programs Have Positive Impact - Why Don't More Companies Offer Them? », 16 mars 2022

Une expérience de qualité grâce aux avantages sociaux

La main-d'œuvre d'une entreprise manufacturière allait des ouvriers de production les moins bien payés aux cadres les mieux rémunérés. Il s'agissait d'employés dévoués, mais l'entreprise n'avait pas conscience du nombre de travailleurs à la chaîne qui subissaient des pressions économiques. Ces employés avaient des responsabilités financières et personnelles supplémentaires qui affectaient leur moral, leur sécurité à long terme et leur sentiment d'intégration.

En adoptant l'approche QEX axée sur les données et en utilisant **l'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB**, l'entreprise a réalisé qu'elle devait aider ces personnes en leur offrant des avances sur salaire le jour même, en leur donnant une formation sur le bien-être financier et en améliorant ses régimes de retraite. Ces efforts ont permis de réduire les prêts sur salaire et, en fin de compte, de renforcer la culture de l'entreprise et la loyauté des travailleurs.



3. Carrière et croissance

Plus de quatre employés sur dix considèrent les programmes de développement comme l'avantage le plus important pris en compte pour choisir leur emploi, plus encore que la rémunération.⁵

Une formation personnalisée, des programmes de mentorat et des parcours de carrière clairs sont des éléments essentiels pour attirer et retenir les talents. S'assurer que les gestionnaires à tous les niveaux comprennent l'importance du développement de carrière dans la mobilisation et la satisfaction est aussi crucial que de définir le parcours lui-même. Les employés ne vivront pas une expérience de qualité, voire ne resteront pas dans l'entreprise, si la direction ne soutient pas leurs aspirations professionnelles. Le simple fait de lancer ce type de conversation permet de réduire le taux de rotation.

⁵ Glassdoor, « 7 Ways to Support Employee Growth and Development », 1 juin 2021



4. Culture et connexion

La culture d'une organisation est unique. En se différenciant des concurrents, en reflétant fièrement des valeurs profondément ancrées et en renforçant ces valeurs par le biais de la rémunération globale, les actions et le comportement de la direction sont la clé d'une culture durable.

La culture est un facteur important pour trouver et garder les bonnes personnes : environ 40 % des employés canadiens déclarent qu'ils renonceraient à accepter « l'emploi parfait » si la culture de l'organisation ne leur convenait pas.⁶

Les responsables des ressources humaines peuvent se demander si leur culture tient réellement ses promesses. Il est essentiel de déterminer si les avantages sociaux de votre entreprise reflètent sa culture pour offrir une expérience de qualité aux employés.

Quels sont des exemples de cultures organisationnelles?

Les cultures « bienveillantes » mettent l'accent sur un environnement familial et peuvent offrir des avantages centrés sur la famille, tels que la prise en charge des coûts des traitements de fertilité, des services de maternité de substitution et de l'adoption.

Les cultures « axées sur l'apprentissage » facilitent le développement personnel et celui des employés grâce à la formation, aux plans de développement, aux remboursements des frais de scolarité et aux congés sabbatiques.

Les cultures « haute performance » visent à fournir de la valeur dans les délais et dans les limites du budget. Ces cultures favorisent les avantages solides et faciles à comprendre et à obtenir.

Ces exemples ne s'excluent pas mutuellement, et il existe bien d'autres types de cultures d'entreprise, telles que les cultures « axées sur une cause » ou les cultures « axées sur l'équipe ».

L'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB permet d'identifier la culture d'une entreprise et d'aligner les avantages sociaux sur les besoins des employés.

⁶ Robert Half Canada, « Two in Five Canadian Workers Would Pass on Perfect Job if Corporate Culture Was Not a Fit, Survey Finds », 27 novembre 2018



5. Santé et énergie

Pour créer une expérience positive, il ne suffit pas d'offrir des garanties de soins de santé ou de s'assurer que les employés comprennent le programme d'aide aux employés. Il est essentiel d'adopter une approche globale du bien-être, qui englobe le bien-être physique, mental, fiscal et culturel. Les organisations qui consacrent du temps à la planification de cet aspect de QEX sont récompensées par une culture améliorée et hautement productive.

La santé mentale des employés est apparue comme une question clé et un domaine où il est possible d'apporter davantage de soutien. Par exemple, les entreprises peuvent vouloir mettre en place des politiques de congés pour traiter les problèmes de santé mentale ou d'épuisement professionnel.

Offrir une expérience de qualité grâce à l'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB

Une entreprise de rénovation proposait une solide offre d'avantages sociaux, mais la mobilisation n'était pas optimale. **Par exemple, six employés sur dix étaient financièrement fragiles et pouvaient être considérés comme des candidats probables au départ pour une petite augmentation de salaire.** Nombre d'entre eux refusaient les avantages sociaux en raison de leur coût.

Grâce à l'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB, les responsables des ressources humaines ont élaboré un plan qui répondait à chacun de ces problèmes. Les étapes suivantes ont permis d'augmenter l'utilisation des avantages sociaux :

- Incorporation de communications par textos et d'une application mobile qui ont augmenté la participation, tout en offrant des avantages sociaux plus abordables et personnalisables.
- Mise en place d'une approche différenciée des avantages sociaux.
- Offre de ressources en matière de bien-être financier et réorganisation du régime d'avantages sociaux de base.



6. Productivité et sécurité

QEX aide les employés à se sentir valorisés, acceptés et en relation avec les autres. La politique de l'organisation se doit d'en tenir compte. La sécurité est essentielle, les employeurs devant créer un environnement de travail sûr et donner accès à des avantages qui soutiennent la santé mentale et physique des employés et protègent leur temps.

Les employeurs doivent prendre en compte tous les aspects de cette dimension de QEX : les employés peuvent-ils se rendre au travail en toute sécurité et se sentir en sécurité lorsqu'ils quittent leur lieu de travail? Sont-ils satisfaits de leur travail et de leurs réalisations? Les employés peuvent-ils séparer leur vie professionnelle de leur vie personnelle? La réponse à ces questions repose en grande partie sur la confiance.

Le respect des principes de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) est une base évidente pour établir la confiance – 67 % des personnes à la recherche d'un emploi considèrent les politiques de DEI comme un indicateur important d'un environnement inclusif et sûr lorsqu'ils décident d'accepter un nouvel emploi.⁷ L'importance d'une main-d'œuvre plus jeune qui apporte son authenticité au travail souligne l'importance qu'a pris la DEI en milieu de travail.

L'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB montre comment optimiser les avantages pour une main-d'œuvre en évolution.

Lorsqu'un fournisseur de services financiers de taille moyenne a dû faire face à une augmentation des départs à la retraite, des embauches de débutants et du nombre de jeunes employés avec des familles, les besoins en avantages sociaux de sa main-d'œuvre ont radicalement changé. Une approche QEX, utilisant l'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB, a révélé que l'entreprise devait revoir les avantages sociaux afin d'assurer la satisfaction des employés dans l'ensemble de l'organisation.

En conséquence, l'entreprise a commencé à offrir des garanties de soins de santé mieux adaptées aux besoins de certains employés. Elle a revitalisé la communication pour s'assurer que les employés s'intéressaient à leurs avantages sociaux. Enfin, l'entreprise a exploré de nouveaux avantages susceptibles de répondre à l'évolution de sa base d'employés, notamment des avantages liés à la fertilité, des programmes de gestion du poids et des programmes de bien-être financier.

⁷ Tiny Pulse, « 17 Surprising Statistics about Employee Retention », 8 avril 2022

Les règles de base d'une stratégie QEX efficace

Comment intégrer les six éléments de QEX et élaborer une stratégie qui personnalise les avantages sociaux?

Les données informent sur la manière dont une organisation développera et positionnera ses avantages sociaux afin d'optimiser l'expérience des employés, et de déterminer le degré d'engagement des employés à l'égard de leurs avantages sociaux.

Les outils de l'Analyse Persona de HUB permettent aux clients de démarrer facilement une stratégie d'avantages sociaux centrée sur les employés.

L'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB

En utilisant un recensement standard et des données supplémentaires sur la main-d'œuvre, **L'Analyse Persona de la main-d'œuvre de HUB** identifie les personas clés au sein d'une main-d'œuvre et les lacunes qui mettent les employés à risque. Cet outil peut également fournir des recommandations sur l'harmonisation des avantages sociaux et des stratégies de communication, ainsi que des informations sur les coûts des avantages sociaux, le roulement du personnel et l'attrait des avantages sociaux pour les employés potentiels et actuels.

QEX peut commencer modestement tout en montrant une amélioration mesurable de la mobilisation, de la productivité et de la loyauté, sans nécessiter de dépenses importantes ni d'augmentation du budget annuel des avantages sociaux.

Les employeurs peuvent choisir de s'appuyer sur les succès initiaux et de passer aux étapes suivantes de l'approche QEX, en procédant à des analyses comparatives approfondies, à des analyses de persona et à l'élaboration d'une stratégie en matière d'avantages sociaux au cours des phases ultérieures. Cette approche progressive de QEX repose sur le fait que les employeurs connaissent le niveau d'engagement de leurs employés vis-à-vis de leurs avantages sociaux et qu'ils s'appuient sur cette connaissance pour améliorer l'expérience globale des employés.

QEX dans tous les domaines

Pour un fabricant d'appareils médicaux de taille moyenne, la nécessité de modifier la structure des coûts des avantages sociaux était évidente. Les employés les moins bien payés consacraient jusqu'à 9 % de leur salaire aux avantages sociaux, tandis que les employés les mieux payés n'y contribuaient qu'à hauteur de 2 %.

Une approche à trois niveaux, basée sur les moyens, a permis de réduire les coûts de près de 30 % pour les salariés les plus modestes, tandis que les 10 % des salariés les mieux rémunérés de l'entreprise ont connu une augmentation modeste. Mais pour que le plan fonctionne, il devait être accepté par l'ensemble de l'entreprise, en particulier par ceux qui ne verraient pas d'économies ou qui paieraient plus.

L'analyse des données a permis d'identifier les préférences des individus en matière de communication et d'engagement, et l'entreprise a mis en œuvre une stratégie de communication sophistiquée pour atteindre chaque employé. Résultat? Les employés ont massivement approuvé les changements à tous les niveaux, ce qui a amélioré leur moral.

Il est temps d'agir

Les entreprises tournées vers l'avenir placent les employés au centre de leurs préoccupations et comprennent que l'expérience des employés est importante pour attirer et fidéliser les bonnes personnes. Mais ce n'est que récemment que les outils nécessaires à l'élaboration et à la mise en place d'une expérience individualisée en matière d'avantages sociaux ont émergé.

Ceux qui cherchent à prendre de l'avance et à rester en tête grâce à un plan stratégique durable et pluriannuel devraient adopter l'approche QEX pour offrir à chaque employé l'expérience de qualité qu'il mérite.

La qualité de l'expérience des employés commence par des informations fondées sur des données.

Comprendre ce qui compte le plus pour vos employés est essentiel pour recruter, fidéliser et engager votre personnel. L'approche de QEX fournit des informations qui vous aident à personnaliser les avantages sociaux et à améliorer l'expérience des employés.

Mettez-vous à la place de vos employés pour comprendre quels avantages ils apprécient et ce dont ils ont le plus besoin. Discutez avec un conseiller HUB pour voir comment cela peut fonctionner pour vous.

hubqex.ca

Prêt pour demain.

Risque et assurance | Avantages sociaux | Retraite et gestion de patrimoine



Ces informations sont fournies à titre d'information générale uniquement. HUB International ne donne aucune garantie, expresse, implicite ou légale, quant à l'adéquation, l'actualité, l'exhaustivité ou l'exactitude des informations contenues dans ce document. Ce document ne constitue pas un conseil et ne crée pas de relation courtier-client. Veuillez consulter un conseiller de HUB International au sujet de vos besoins spécifiques avant d'entreprendre toute action. Les déclarations concernant les questions juridiques doivent être considérées comme des observations générales et ne doivent pas être considérées comme des conseils juridiques, que nous ne sommes pas autorisés à fournir.

